



横浜市指定管理者第三者評価制度

(地域ケアプラザ)

評価結果報告書



一横浜市駒岡地域ケアプラザ一

神奈川県横浜市鶴見区駒岡 4-28-5

指定管理者：社会福祉法人横浜鶴声会

平成31年 3月 8日作成

評価機関：特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター



目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	4
(2) 意見・苦情の受付・対応	6
(3) 公正かつ公平な施設利用	8
(4) 広報・PR活動	10
(5) 職員の接遇	10
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	11
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	12
(2) 備品管理業務	13
(3) 施設衛生管理業務	14
(4) 利用者視点での維持管理	15
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1) 緊急時対応の仕組み整備	16
(2) 防犯業務	16
(3) 事故防止業務	18
(4) 事故対応業務	19
(5) 防災業務	20
(6) 緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1) 業務の体制	21
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3) 個人情報保護・守秘義務	25
(4) 経理業務	27
(5) 運営目標	30
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ●ご意見箱の設置 各部屋にご意見箱を設置し、利用者の方が気軽にご意見を投稿できる体制を整えます。頂いたご意見は迅速に検討し、対応します。 ●利用者アンケートの実施 年一回以上、施設の利用者を対象にアンケート調査を行い、頂いたご意見をもとに改善に努めます。また、アンケート結果やそれに伴う改善点などは施設内に掲示したり、広報誌へ掲載するなどして、広く利用者の方にお伝えします。 ●利用者説明会の開催 施設利用者からの率直なご意見を取り入れるため、施設利用者を対象にした説明会を年1回以上開催します。そこで頂いたご意見を参考に必要な改善を行い、より快適に施設をご使用頂けるように努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを年1回行い課題を抽出して検討し、適切な対応をしています。アンケートは掲示し公表しているほか、広報誌に掲載しています。自主事業後は毎回アンケートを実施し、内容の評価や要望を聞き、地域のニーズの把握に努めています。 ・広報誌「KOCOかわらばん」や、ホームページで事業や講座の内容、地域情報、ケアプラザからのお知らせなどをしています。また、高齢者には「あおぞら便り」で地域包括からのお知らせや生活支援情報を発信しています。デイサービス専用のブログではレクの様子やイベントのお知らせをしています。URLやQRコードからも見る事ができます。毎月「子育てカレンダー」では、地域の子育て支援事業やサークル情報を発信しています。LINEでの発信を希望する声もありますが、個人情報保護の観点などから実施していません。スマートフォンなどで情報を収集する世代に向けた情報発信の検討を期待します。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ●日常点検・定期点検 横浜市地域ケアプラザ条例に基づき、日々の日常点検や月次および年次の定期的な点検を行い、機器設備類の安全管理に努めています。また、防火管理面においても同様に日常点検を行うとともに、適切に機器等の定期点検を実施し安全管理に努めています。 ●植栽剪定 植栽剪定は、敷地内の植栽場所を9つに分けて、定期的に剪定ができるよう、計画的に業者に発注を行っています。また、それ以外でも可能な範囲でボランティアに剪定を行ってもらったり、月に1回老人クラブに敷地内の除草を行ってもらうなど、施設内の美化に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館後の利用者による清掃や、サブコーディネーターと障害者就労支援採用の職員、清掃業者が協働し日常清掃を行っています。1日2回の施設内の点検確認や、月次、年次の定期的な清掃、保守管理で常に利用者が安全に安心して施設使用できるように環境整備に努めています。 ・利用者の協力でごみの持ち帰りや、施設内にはできるだけゴミ箱を置かない方針が徹底され、ヨコハマ3R夢プランに基づいてゴミの少量化やリサイクル、リユースに努めています。施設内にインクカートリッジの回収箱を設け、利用者にも呼び掛けています。 ・施設内外の植栽は定期的に業者が入るほか、植木の剪定や草取りなどは、ボランティアの協力も得て、敷地内の除草や植栽の剪定をしています。 ・地区センターとの合築館ということを鑑み、共同で使用するエントランスや周辺環境の整備のために定期的な協議をする場を設けることを期待します。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ●事故発生時の対応 事故対応マニュアルや個人情報取り扱いマニュアル等を整備し、定期的に研修を行い、職員への周知徹底を図っています。また、事故のリスクを軽減するために、ヒヤリ・ハット報告書を分析して、対応策を検討して対処しています。事故内容及び検討した対応策は、部門別会議にて情報を共有し、他の部門においても同様の事故が起きないよう情報を共有しています。また、他の地域ケアプラザで行った事故内容なども情報共有を行い、リスクマネジメントに努めています。 ●避難(防災)訓練 年2回避難(防災)訓練をケアプラザ、地区センター、地域の消防団、消防署、貸し館ご利用者と行っています。デイサービスにおいても、独自に防災訓練を行うほか、全職員向けにAEDや胸骨圧迫のやり方を学ぶ研修を消防署の協力のもと年1回行っています。また、災害時の福祉避難所としての開設や受入の訓練を区役所や他機関と連携して行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時マニュアルや事故防止・対応マニュアルはフローチャート図等を入れ分かり易く整備されています。施設内に避難経路や緊急連絡網が掲示され、AEDを2カ所に設置し緊急時の対応に備えています。 ・職員は毎日2回防犯や事故防止、環境点検ため施設内を巡回し、職員の最終退出後は機械警備を実施しています。毎日「自主点検表」で厨房火気、電気、消防設備などの施設・設備点検を行い、業者によりエレベーター、受変電設備等の月例点検を実施しています。 ・消防署立会の下、年2回避難訓練を利用者も参加して実施しています。デイサービスは独自避難訓練も行っています。災害時の福祉避難所として区と連携し開設訓練を行い要援護者支援に取り組んでいます。 ・個人情報保護のきめ細かな対応が求められます。事故防止対策会議での防止策が、全職員に浸透するように「防止策実効確認チェック表」等を作成し、継続的に点検されることを期待します。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営及び体制	<p>●各部門との連携 各部門の連絡会を概ね月1回行うほか、部門間の連携を強化していくため、部門ごとの主任や管理者を中心に構成する部門別会議を月1回開催しています。また、全職員を対象とした全体ミーティングを毎月20日に開催し、報告や連絡だけでなく、職員向けの研修の場としても活用しています。</p> <p>●研修 ケアプラザ所内で行う研修は、主に全職員が集まり毎月1回開催される全体ミーティングを活用して、接遇や個人情報保護、感染症予防、防災対策など、ケアプラザ職員として必要なことを中心に行っています。また、正職員は職種や経験年数などを考慮して研修計画を作成し、外部研修などを活用して個々のスキルアップを目指しています。</p>	<p>・人事評価の改善に取り組み、法人の人事評価委員会でキャリアパスシステムの導入やステップアップ研修の整備に努めています。業者と契約しパソコンによる映像配信の研修を始め、リストから職員が選択いつでも受講出来る体制に取り組んでいます。</p> <p>・各部門の情報共有化の為、5職種会議、部門連絡会議、部門別会議、管理職会議等で意見交換をしています。</p> <p>・個人情報取り扱い研修を本年度4月、12月と2回実施し重要性を全職員に徹底しています。</p> <p>・施設の経理と本部の会計、団体その他の経理とは明確に区分されています。</p> <p>・事業計画・報告書の公開を施設内やホームページで周知しています。</p> <p>・事業計画は関連情報を把握し部門内で討議し作成しています。関連情報(事業実績評価、行政施策、運営協議会、アンケート分析等)から主な課題、フォロー案件を一覧表にし漏れないようにすることは、計画作成に有効であり検討されることを期待します。</p>
V ・ その他	<p>●市営住宅への援助員派遣事業 市営住宅が、担当地域に3カ所(駒岡に2ヶ所、上末吉に1ヶ所)建っており、生活援助員派遣事業を当法人が受託しているのですが、今年度より管轄を駒岡地域ケアプラザに移管している。これにより、地域包括との連携が強化され、包括的な支援体制を構築している。</p> <p>●利用者への情報提供 広報紙は、地域ケアプラザ全体(KOCOかわら版)と地域包括支援センター専用(あおぞら便り)の2つを作成している。かわら版は地域の回覧板などを利用し幅広い方へ情報提供を行い、あおぞら便りは主に高齢者を対象としており、民生委員や老人クラブの協力を仰ぎながら配布を行っている。また、子育て支援の情報は、育児カレンダーを月1回発行しており、郵便局や地区センターに設置をしている。</p>	<p>・鶴見区地域福祉保健計画第3期鶴見・あいねっとの地区別計画は、3地区のあいねっと支援チームやエリア内の地区社会福祉協議会・ボランティア団体、区役所、ケアプラザなどが情報共有し、各地区ごとの課題やニーズの把握に努め、地域に必要な情報提供や包括的な支援体制の構築に向けて協議、連携をしています。</p> <p>・生活支援コーディネーターが包括と協働でエリア内17の居宅介護支援事業所に地域課題に関するアンケートを実施し、インフォーマルサービスを含めた地域アセスメントの結果をフィードバックして連携を強化しています。</p> <p>・エリア内の3か所の市営住宅への援助員派遣では、援助が必要な高齢者の見守りや相談に対応し、包括的な支援につなげています。地区センターで行われている子ども食堂に市営住宅の高齢者も参加をしていることから、包括的な支援をするためにも地区センターとの連携も視野に入れ、情報を共有して行くことが望まれます。</p>

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年秋に市の様式で、4部門それぞれで利用者アンケートを実施。30年度は包括23件、包括自主事業17件、地域交流267件、窓口相談12件、居宅10件回収 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年秋に、横浜市の様式でのアンケートを部門ごとに行うほか、自主事業参加者を対象とした事業に関するアンケートや、包括と生活支援コーディネーターで担当エリア内の居宅介護支援事業所に対して独自のアンケートを行うなど地域課題の情報収集をしています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、職員会議録などの資料 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの結果は部門別の職員会議で検討して課題を抽出し、振り返りシートに記載しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、職員会議録等の資料 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果から課題を抽出して職員会議などで話し合いを持ち、次年度の年間計画に反映させる場合もあります。課題は改善策と改善時期を明確にしています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、館内に掲示。デイサービスでは、利用者へ配布。広報誌、ホームページで公表。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果は各部門ごとに円グラフで見える化し、利用者のコメントや、意見も記載してわかりやすい表示になっています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見ダイヤルのお知らせは、施設入り口と館内に入った正面の2か所に掲示しています。いずれも指定管理者名や指定期間、電話番号などの記載があります。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱を、エントランス、ボランティアルーム、地域ケアルーム、多目的ホール、相談室の計5ヶ所に設置している。ホームページでも専用のフォームを用意し、周知を行っている。 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱は施設内の各部屋に設置しています。職員のを気にしないで入れられることや、意見箱とともに用紙、筆記用具を備え、利用者に配慮しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、現場確認、資料、ホームページでの掲載 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設内の入り口付近に苦情担当者、責任者を明記しているほか、各種規程類の掲示と共に、苦情受付の仕組みや各部門の担当者名、責任者名を明記してあります。また、ホームページでも同様の掲載をしています。法人の苦情担当箇所の電話番号や、第三者委員を明記しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 所長ヒアリング、施設内掲示を現場確認、ホームページへの掲載。 <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情解決責任者、担当者名を施設内入り口にわかりやすく掲示して案内をしているほか、苦情解決の仕組みなどを施設内の貸し部屋入り口に掲示しています。ホームページにも同様の掲載の他、苦情受付の専用フォームの掲載があります。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情受付簿で内容の記載をして管理しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情対応は部門別会議や職員会議で検討し情報を共有しています。地区センターと合築の建物でケースによっては双方の話し合いで解決することもあります。判断がつかねる場合は区の判断を仰ぐこともあります。今年度、施設内エレベーターに不具合が生じ、長い期間にわたり修理などに時間を要した件は、市の建築局と協議をしています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、現場確認	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センターと合築のためどちらに対しても苦情か判断がつかねるものや、利用者によっては匿名を希望する方、また、個人が特定されるため公表を望まない方もいます。利用者の要望に配慮してできる限り公表する姿勢があります。今年度エレベーターの故障の件は報告書を作成しています。	

(3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>></p> <p>●インターネットの活用 駒岡地域ケアプラザのホームページ上に、ブログを作成し、ケアプラザ事業の内容や地域の情報などを随時更新しています。また、デイサービスは個別に専用のブログを作成し、レクリエーションの内容やボランティアのご紹介などを行っています。</p> <p>●利用者説明会の開催 施設利用者からの率直なご意見を取り入れるため、施設利用者を対象にした説明会を年1回以上開催します。そこで頂いたご意見を参考に必要な改善を行い、より快適に施設をご使用頂けるように努めます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長ヒアリング、現場確認、利用案内などの資料、広報誌、ホームページ、事務所対応マニュアル。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸館の利用は毎年春ごろに利用団体に向けた説明会を開いて各団体の要望や意見を聞いています。利用者から部屋の定期的な確保や古くなった備品を新しくして欲しい、広報誌が回覧板で回ってくるのが遅く事業が終わっていた、などあるため改善して欲しいなどの要望があります。すぐできる事や、次年度の事業計画に加える事など職員会議で話し合い、運営に反映させています。また、ホームページに最新情報を掲載して案内しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>窓口の利用案内に加え、ホームページで開館時間、貸室の利用時間帯区分、申し込み方法、一般団体に向け利用料金表、各貸室の利用用途及び備え付けの備品等の案内をしています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長、職員ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月1日の午前9時に集合してくじ引きを行い、くじの順番で申し込みを行っています。特に苦情や混乱もなく行っています。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、研修記録 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権擁護に関する研修は、今年度は「企業と人権」をテーマとし5月に行っています。施設内には全職員、派遣職員に向け、法人理事長名で、「ハラスメントは許しません」と掲示してあります。セクハラやパワハラなどのハラスメントをテーマの中にも組み込んで研修を行っています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>● 広報誌 広報誌は、2ヶ月に1回地域の回覧板を利用して配布する「KOCOかわら版」と、年4回一人暮らしの高齢者を対象に見守りも兼ねて個々に配布している「あおぞら便り」の2誌を、それぞれ発行しています。広報誌はホームページでも閲覧できるように、新しいものを随時アップしています。また、かわらばんにはデイサービスの情報ページもあり、利用者や担当のケアマネジャーなどにも配布しています。</p> <p>● ちらし 講座などの事業のちらしは、貸館の利用団体などに配布したり、地域の食事会や会議などの集まりに出向いて配布を行っています。お祭りなど事業によっては、地域の掲示板なども活用させていただき、幅広い方への周知を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長ヒアリング、広報誌「KOCOかわらばん」、デイサービス情報誌「こま劇場」、ホームページ、資料</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報誌「KOCOかわらばん」は地域に向け2500部、デイの情報誌「こま劇場」は独居の高齢者対象に2000部を老人会や民生委員の集まり、食事会などの際に手渡しで戸別配布しています。子育て世代には月1回、「子育てカレンダー」で事業案内や、地区センターのプレイルームの育児相談の案内、サークル情報などを掲載しています。ホームページへの掲載やデイ専用ブログ「お知らせ情報」はQRコードからも閲覧できます。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>● 研修 年に1回、接遇の研修を全職員向けに行っている。テキストなどを使用して、身だしなみ、言葉づかい、来客対応などを、演習や設問などを用いて行っている。</p> <p>● アンケート 毎年行っている利用者アンケートにおいて、職員の対応などに関してのご意見をいただくこともあるため、いただいたご意見に対しての改善策を考え、実行している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ここ数年来、総合相談件数(30年度は2618件、内訳として電話、面接が1883件、訪問が735件)の増加が著しく、包括職員が5人体制で対応に当たっています。介護保険の申請は、受け付けた職員が誰でもできるように専門職以外の職員も一通りの知識を持って対応に当たっています。職員は電話受付や窓口対応の際はきはきした丁寧な言葉づかいで利用者に対応していました。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用者アンケートについては、各部門ごとに配布・回収・集計を行い、結果をまとめたものを館内に掲示したり、利用者へ配布をしています。集計した内容から、各部門毎の会議などで課題を抽出し、それに対しての具体的な解決策を検討します。解決策に関しては、いつまでに行うかを明確にしておき、年度末には実際に行ってどのように変わったかを検証します。一連の流れや書類は区役所へも送付し、情報共有をしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートや事業後のアンケートで受けた意見や要望は職員会議で検討し、年度計画に反映することもあります。子育て支援事業として運動系のイベントを実施して欲しいとの要望は地域交流事業計画として企画しました。夜間の実績増加のために、「夜ピラティス教室」を実施し、自主化につなげています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者に向けた各種アンケートで利用者の意向や地域の課題把握に努めています。地域の課題は職種間で共有し利用者サービスの向上や地域の課題やニーズの掘り起しをしています。また地域のケアマネジャー向けアンケートをアセスメントして必要なサービスの把握や地域情報を共有しています。各世代に向けた3種類の広報誌やホームページを活用して情報発信やケアプラザに意見や要望、苦情なども言いやすい環境づくりに努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見ダイヤルの掲示が自動扉や、掲示板の最下部の目立たないところにあたり、苦情の公表や利用者アンケートも何年度のアンケート結果などというような見出しがありません。また、掲示場所もデイサービスの入り口付近のため来館者には目につきにくい場所です。利用者に向けた掲示物などは系統立てて同じ種類のを掲示したり、時季外れのポスターなどがないように掲示期間を定めるなどのルールを決めることも一案です。</p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日常保守点検は、自主点検記録表の点検項目をチェックして確認しています。月次、年次点検は、建物・設備管理に関しては、保守点検を業者依頼で行い、報告書で確認をしています。点検の際に発覚した故障や不備などに関しては、早急に対応を行っており、高額な修繕になる場合には、複数見積もりを取ったり区役所と協議を行っています。今年度はエレベーターの故障で区や市と協議をしています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 貸室清掃は利用者の清掃後に、サブコーディネーターが点検を行っています。日常清掃は、サブコーディネーター、障害者就労支援採用の職員(週3日勤務)、清掃業者(週3回)の3者が協働して行っています。日々の清掃は「戸締り・トイレ確認表」で1日2回、日中、夕方以降に確認をしています。年末にはボランティアの協力を得て全職員で大掃除を行っています。定期清掃は床清掃など協定書通り行われています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
昨年度から今年度にかけて購入した備品5品を物品管理簿からピックアップして存在を確認しています。大型の備品の事務所内の冷蔵庫、調理室の冷凍冷蔵庫は、廃棄と購入を明記してありました。物品管理簿に記載されている備品は、保管場所、証書番号、出納事由、物品名が明記してあります。	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
貸館は団体利用後に必ず職員が点検を行っているほか、1日2回、各部屋を点検して備品や設備等不具合があった場合には、日誌に残すなどして対応をしています。すぐ対応が必要なトイレのつまりなどは迅速な対応を心掛け、保守点検時の対応でよい場合などは次回にまわすなど臨機応変の対応をしています。いずれも、利用者の安全を損なわないような配慮をしています。	

(3) 施設衛生管理業務

①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省平成17年6月28日)及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」(横浜市健康福祉局平成18年6月)等に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、研修記録</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年協力医を講師として感染症の研修を行っています。今年度は11月に研修のテーマに風疹を取り上げています。デイサービスでは、毎年利用者向けに、インフルエンザやノロウイルスに関して注意喚起を行っており、施設内での二次感染防止に細心の注意を払っています。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設内にごみ箱を設置しない方針で、貸館で出たごみは利用者の協力を得て持ち帰りが徹底しています。エントランスでの飲食は許可しているため、子どもがごみを置いていくケースもありますが、職員が素早く片付けています。デイサービスのごみ箱や、施設外のごみの集積場も清掃が行き届き、汚臭や汚液などありません。</p>	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>よこはま3R夢プランに従いごみの少量化や、リサイクル、リユースに努めています。施設内に使用済みのインクカートリッジの収集箱を設けて利用者にもリサイクルなどを呼びかけています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●清掃 施設は開所から17年がたっているが、貸館の利用者や職員がこまめに清掃を行っているおかげで、清潔を保っています。定期清掃だけではなく、日常清掃も清掃業者をお願いしており、安定して清掃が行われるよう配慮を行っています。</p> <p>●保守・管理 施設全体の保守・管理に関しては年1回目視での点検を行っているほか、業者に委託しており、定期的な報告を受けています。</p> <p>●修繕 日々の点検で見つかった故障や不具合に関しては、保守点検を行ってもらっている業者に修繕を依頼するほか、専門性や早急性が高かったり、高額な場合などは、他の業者へ依頼したり、見積もりを複数とるなどして、費用負担の軽減にも努めています。</p> <p>●植栽 植栽剪定は、業者やボランティアへ依頼をして、計画的に行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長ヒアリング、現場確認、</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開所来17年を経過していますが、利用者や職員の意識の高さから施設内外は清潔に保たれています。日常清掃には、就労支援として障害者の職員を採用しています。植栽の選定や草取りなどは町内会のボランティアやおやじ会のちよいボラの方達が協力してくれています。高額の修繕などは業者選定にあたり見積もりを複数とるなどして経費を抑えています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開所から17年が経過していますが施設内外は清掃も行き届き清潔な印象です。経年劣化などもあまり感じさせない施設・設備の維持管理は、利用者と職員が協力してきれいに丁寧に使用している結果です。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設・設備の維持管理のためにも、外部からの汚れを施設内に持ちこまない、歩行者の妨げにならないように乳児用ベビーカーの専用置場をエントランスに設けたり、光取りの中庭を有効に使う為に、職員や利用者からアイデアを募集するのも一案です。地区センターとの合築館ということから、施設内外の清掃や整備に向け、環境整備委員会などを立ち上げ、定期的に双方が意見交換などをする場を設けることを期待します。</p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「事故発生予防・防止のための指針」の下、緊急時マニュアルを作成し、緊急時対応の手順についてフローチャート図を入れ分かり易く書かれています。通所介護は別途マニュアルを作成しています。施設内の各部屋に避難経路図が掲示されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
警備会社と契約して日々職員の最終退出後は、機械警備で防犯業務を実施しています。機械で動作異常を感知した場合は、警備会社が出動し報告を受け記録されています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、所長ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵管理責任者を所長としています。貸館、キャビネ、書庫等の鍵は大型キーボックスに一括管理しています。鍵の種類による区分管理が出来ており、一目瞭然で鍵の存在が確認できるように保管されています。貸館の鍵は「利用者申込兼鍵受渡用紙」に記載し、利用者と受渡しをしています。最終退館時に使用する玄関鍵とカードは、常勤職員が鍵・カード管理者として全館施錠を確認し「セキュリティ鍵管理表」に記録しています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員は毎日2回防犯や事故防止、環境点検のため巡回しています。備品や消耗品、不審者や不審物等を丁寧に確認し「戸締り・トイレ確認表」に記録しています。夜間帯は正職員1名とパート職員1名(サブコーディネーター)の2名体制を取っており、どちらか一人が毎日施設内の巡回を行っています。毎日「自主点検表」で厨房火気、電気、消防設備、避難経路などを点検し記録しています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止マニュアルを作成し、毎日職員は安全性確認や環境点検のため巡回し、通所介護は「事故防止チェックリスト」により点検して記録しています。業者によりエレベーター、受変電設備などの月例点検が行われています。今年度エレベーターの不具合が発生し、区に報告し連携を取りながら改修工事を行っています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
リスクマネジメント研修(テーマ:介護サービス、個人情報、運転等のリスク防止) 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月全体ミーティングの後に、年間研修計画に沿って全職員を対象に計画されたテーマの研修を実施しています。講師は所長や職員が中心で行われますが、6月のリスクマネジメント研修は、外部の保険会社の方を招き実施しています。事故防止策の研修は世の中の状況にあわせて、介護現場の事故防止、郵便やFAX、SNS等での個人情報の保護や自動車、自転車の運転事故防止等の環境状況を考慮したテーマを選定し実施しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:胸骨圧迫のやり方やAEDの使い方の演習(講師:消防署所長) 対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>AEDは受付窓口とデイサービスにそれぞれ1つずつ設置されています。施設内だけでなく、地域などでも必要な場合に素早く利用ができるような体制がとられています。消防署と連携し全職員対象に「AEDの扱いや心肺蘇生法」の研修を実施しています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(連絡網)、所長ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>連絡網を事務室内に掲示し、全職員へ配布しています。緊急時受入先の病院、救急医療情報センターなどの連絡先が明示されています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
各部門ごとの災害時対応マニュアルを作成しています。福祉避難所としての開設マニュアルを整備しています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
福祉避難場所として通所利用者、要援護者などの災害時の支援の対応を地域や区と連携して取り組んでいます。年1回区と連携し福祉避難所開設訓練を実施しています。今年度は東部病院での鶴見災害医療訓練と同時開催とし、施設で避難訓練を実施しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
包括や居宅部門等で個人情報に伴う外部連絡や訪問が益々多くなる中で、個人情報保護のきめ細かな対応が求められます。事故防止対策会議で日常行動のチェックやヒヤリハットの分析により決められた防止策が、全職員に浸透するように定期的に「防止策実効確認チェック表」等を使用し、継続的に点検されることを期待します。

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 協定書で定めた職員体制をとっています。地域包括支援センターでは、3職種とは別に請求事務を主に行う事務職員を置いています。週3回清掃を行う障害者のパート職員を配置しています。法人の生活援助員派遣事業との連携から生活援助員でもある職員を配置して支援しています。通所介護の生活相談員、看護師、介護職員、機能訓練指導員など適切な職員体制をとっています。	

② 協定書等のとおり開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書を受付窓口に置き、希望者が閲覧できることを施設内掲示やホームページにより周知しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書・報告書を受付窓口に設置し、いつでも閲覧出来る体制になっています。閲覧について施設内掲示やホームページで周知しています。事業計画・報告書に加え、予算、財務諸表についても、「閲覧希望の方はお気軽に事務所にお問い合わせください」と連絡先(電話、FAX番号)を表示しています。区役所のホームページでも閲覧できます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部門毎に職種並びに経験年数に応じた研修計画を作成しています。職員面談や日常業務での要望を踏まえ研修計画を立てています。外部研修や仕事を通じた研修はタイムリーな研修機会に積極的に参加するように努めています。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画、研修記録)、所長ヒアリング</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 地域ケアプラザの理念・基本指針、職員倫理規定、個人情報保護、人権、リスクマネジメント(事故防止)、身体拘束(高齢者虐待)、認知症、接遇、感染症、介護予防 対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤・非常勤に関わらず全ての職員に対して施設内、外部研修に参加するように努めています。施設内研修は全体ミーティング後に実施し、テーマにより外部講師を招き行っています。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>部門ごとの研修計画を作成しているほか、常勤職員に関しては、個別に面接を行い、次年度に向けての研修の希望などを確認して、個別の研修計画に反映させている。研修は時期などによっては参加をしづらい場合もあるので、開催の情報などはメールなどを使い、早めに各職員に通達している。また、時間や場所を有効に活用するために、研修のネット配信サービスも今後活用していく予定になっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修記録、研修報告書)、所長ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修体制の仕組みが出来ています。目標管理制度の下、所長と職員の面談時に要望を聞き研修計画を立てています。外部研修等は研修計画に沿って研修情報を早めにメールで提供し、参加するように勧めています。研修の費用は全額支給し、勤務時間としています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書) 所長ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修参加職員は研修報告書を作成し資料を添付して各職員に回覧しています。内容によっては各部門で研修報告会を開催し研修内容を職員で共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付対応マニュアルを部門別に作成し職員に周知し活用しています。業務に変更があった場合等は会議で話し合い見直しを行っています。</p>	

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護マニュアルや個人情報保護対応規程を作成し職員に周知しています。ホームページには「個人情報に関する基本方針」「個人情報の利用目標」を載せ、個人情報相談窓口(電話番号)を記載しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マニュアルに個人情報取扱い管理責任者を所長と明記し、個人情報保護研修で周知しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年4月全職員が参加の個人情報の取扱研修を実施し、横浜市のチェックシートを活用しています。今年度は個人情報保護の意義を一層周知徹底させる為、4月、12月の2回研修を実施しています。途中入職者は個別で資料を使用して個人情報保護について学んでいます。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員に対し入職時の研修で誓約書を取り、その後は毎年初の研修で誓約書を取っています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域包括や居宅介護、通所介護は、契約時に個人情報の使用の同意書をとっており、その際に個人情報の使用目的や使用範囲などを説明しています。ホームページに施設の「個人情報の利用目的」を明示しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域包括や居宅介護、通所介護では契約時にもらう個人情報の同意書に目的以外に使用しないことが明記されています。収集した個人情報は目的以外には使用していない旨確認しました。	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 資料(個人情報事故報告書) 所長ヒアリング	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
パソコンでの個人情報はサーバー管理し、職員がパスワード設定して管理しています。パソコンはワイヤー取付や施錠キャビネで保管しています。書類の個人情報ファイルは施錠キャビネに保管しています。個人情報持ち出しは原則禁止を周知しています。持ち出す場合は「書類、USB持ち出し帳」に記載し管理しています。郵送、FAX送信はトリプルチェック且つFAX送信は電話で確認をしています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
指定管理料、利用料金、自主事業収入は月次ごとに部門別勘定科目で適正に処理されています。自主事業における実費収入は部門の領収書を使用して、その都度収入計上しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料(月末支払表、総勘定元帳)、所長ヒアリング	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
所長が会計責任者、事務員が会計事務担当で役割分担を明確にして処理されています。また、財務会計システム導入により法人本部での計数一括管理により相互けん制の仕組みが出来ています。支払表は事務員が作成し所長の確認後インターネットバンキングで振込手続きを行い、所長の承認印を受け振込を行っています。10万円以上の経費支払いは本部に支払い稟議承認が必要です。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(試算表、立替金請求書、振替伝票)、所長ヒアリング	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の経理と団体その他の経理は明確に区分しています。また、会計処理は財務会計システムを使用して各施設区分がされており、施設の振替伝票を入力し本店勘定により本部と施設の経理を明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 収支決算書に記載されている費目から3項目(①指定管理料 ②消耗事業備品費 ③業務委託費)をピックアップし、伝票の存在を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(金庫や施錠引出)、 所長ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳と印鑑は別々の金庫で保管しています。印鑑は金庫の中の施錠引出に保管しています。所長が通帳と印鑑の保管責任者となっています。	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> ●再利用 不必要となった用紙は裏紙やメモ用紙として再利用し経費削減に努めています。また本、雑誌、雑紙は古紙回収に出して収入としています。 ●節電 使用しない部屋の電気・空調はこまめに消したり、設定温度を変更したりしています。蛍光灯は、安定器が壊れた場所からLED化を順次進めています。また、電力会社も「東京電力」から「東急パワーサプライ」に変更し、光熱費の支出削減に努めています	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 資料 所長ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日頃、エアコン、照明の節電や電力会社の選択による経費抑制、紙のペーパーレス化推進によるコスト削減等に努力しています。ペットボトルキャップやインクカートリッジの回収など「ヨコハマ3R夢」に取り組んでいます。週3回の担当職員に加え職員全員で清掃し、ボランティアによる植栽や地域美化ボランティアの支援等に努めています。地域から寄付の車椅子やおむつを無料で地域住民に貸与、提供する等の地域還元を行っています。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
前年度の自己評価を分析し今年度の計画・目標に反映しています。施設内の各部門との連携をより強化し、地域福祉のネットワークづくりを推進、見守りやサロン活動、権利擁護、健康・元気づくり等の課題に取り組んでいます。エリアでの拠点づくりや出前講座等により世代を超えたより多くの地域住民の参加を推進しています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、事業計画、事業実績評価) 所長ヒアリング	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
区の事業実績評価を踏まえ事業計画・目標を立てています。地域での認知症カフェや見守り活動の支援や鶴見あいねっとと連携し、災害時要援護者の支援推進、子育て支援団体との共催による幼稚園ガイダンス開催等、区の指導事項を踏まえ取り組んでいます。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画、事業報告書)、所長ヒアリング	
<協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
4半期報告や事業実績評価報告時に区と協議しています。年3回開催の運営会議や各事業推進の中で区の各担当部署と協議しています。	

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●地域福祉保健計画(鶴見あいねっと) 鶴見区の地域福祉保健計画については、所長、地域交流コーディネーター、生活支援コーディネーターを中心に主体的なかわりを持っている。これは、区職員と違い異動が少ないため、長期的に地域とのかかわりを持っている職員がおり、今までの経過を把握していることや、地域の会長などのつながりがあることが大きな要因となっている。</p> <p>●認知症高齢者SOSネットワーク(わになるネット) 徘徊高齢者のSOSネットワークは、鶴見区では最初の受付を包括支援センターが受け持っていることもあり、手続きや他機関との連携などにも主体的にかかわっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長ヒアリング、事業計画書、事業報告書、事業実績評価</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鶴見あいねっとの地区別計画に基づき、担当地区の課題を踏まえ、地域包括、生活支援コーディネーター、地域交流事業コーディネーターの3職種が地域の状況を把握して連携を強化しています。上末吉5丁目の災害時要援護者に対して地域の中で緩やかな支援の見守りや、駒岡のグループホームの認知症カフェの後方支援、末吉地区センターや三ッ池公園指定管理者と共催の事業など地域の高齢者の自主的な取り組み支援しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●援助員派遣事業 担当エリア内にある市営住宅3ヶ所に、週2回生活援助員を派遣する事業を横浜市から受託して行っています。独居の方の安否確認や生活相談・助言が主な仕事になっており、そこで得た情報や困りごとなどを地域包括支援センターやケアマネジャーなど他機関とも共有しています。特に地域包括支援センターとは定期的に連絡会を開いたり、申し送りノートを共有して情報共有を行うなど、きめ細かな支援につながっています。</p> <p>●障害者雇用 平成20年より、障害者就労支援の一環として、パート職員の雇用を続けています。業務としては館内の清掃を行っており、1日2時間で週3回就労しています。今後は雇用人数を増やすことや、ここでの経験を糧にしてさらなるステップアップもできる受け皿を用意することなど、他機関とも連携しながら検討していきたいと考えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業実績表、事業報告書、事業計画書</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>担当エリア内の市営住宅の高齢化に伴い、市の受託事業の生活援助員を週2回、独居高齢者の安否確認や様々な生活相談、助言などに派遣し、見守りや援助が必要な方を地域包括や居宅のケアマネなどと連携をとった支援をしています。また、障害者就労支援として施設内の清掃業務を他の職員や清掃事業者と協働して行っています。障害を持った方の自立に向け、自立支援協議会、作業所、保護者と連携を取った支援をしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市営住宅の援助員の派遣業務を一步進め、1つの市営住宅では援助員が介護予防の体操や情報提供を行うサロンを立ちあげています。包括、生活支援コーディネーターのノウハウを生かした出前の介護予防教室やブラッと立寄っておしゃべりができる高齢者の居場所としての活動を期待します。将来的には住民が自主運営できるような相互扶助の仕組みが必要です。障害者のパート職員雇用はぜひ継続させ、職域を広げることに期待します。</p>